

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS LAYANAN *ENROLLMENT* DAN PERSEPSI NASABAH DALAM PENGGUNAAN OTENTIKASI TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM PENGAMBILAN DANA PENSIUNAN DI PT.BANK MANDIRI TASPEN KCP MEDAN

Penelitian ini bertujuan untuk : (1) mengetahui apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas layanan *enrollment* terhadap kepuasan nasabah, (2) mengetahui apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan antara persepsi nasabah terhadap kepuasan nasabah, (3) mengetahui apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan secara bersama – sama antara kualitas layanan *enrollment*, dan persepsi nasabah terhadap kepuasan nasabah. Metode dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan jumlah sampel responden yaitu 100 nasabah pensiunan yang berada di PT.Bank Mandiri Taspen Kcp Medan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuisioner atau angket yang diberikan kepada nasabah yang berada di PT.Bank Mandiri Taspen Kcp Medan, dengan menggunakan analisis data Uji Linear Berganda dan Analisis Statistik Deskriptif. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan SPSS 25 *for windows*. Berdasarkan hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa pada Uji Parsial variabel Kualitas layanan *enrollment* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, variabel persepsi nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Pada Uji Simultan variabel Kualitas layanan *enrollment*, dan persepsi nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan nasabah dimana berdasarkan Uji F $F_{hitung} (325.817) > F_{tabel} (3,94)$ dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$.

Kata kunci : Kualitas Layanan *Enrollment*, Persepsi Nasabah, Kepuasan Nasabah